

**EFEKTIFITAS PENGELOLAAN PORTAL AKADEMIK  
DI UNIVERSITAS RIAU  
(Studi Kasus di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik)**

By:  
*Risa Nurwati, Tuti Khairani*  
*Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*  
*Universitas Riau*

**ACADEMIC PORTAL MANAGEMENT EFFECTIVENESS AT THE  
UNIVERSITY OF RIAU ( CASE STUDIES IN THE FACULTY OF  
SOCIAL AND POLITICAL SCIENCES).**

**ABSTRACT**

It can no longer be denied that the development of information technology has changed the way people around the world living in running day-to- day activities. The existence and role of information technology in the life sector has unwittingly brought the world into a new era of globalization faster than originally envisaged. These developments have also been utilized in the realm of public service, one example is the implementation Academic Portal at the University of Riau in order to provide fast service, transparent and inexpensive to students.

Effectiveness is a situation that shows the level of success of management activities in achieving the goals set in advance. In other words, effectiveness is the extent to which organizations carry out the entire task or achieve substantially all of the target.

This study aimed to examine the effectiveness of management at the University of Riau Academic Portal based benefits, achievement of objectives and results obtained after the implementation Academic Portal. This research was conducted at the Faculty of Social and Political Sciences, University of Riau.

The method used in this research is descriptive method with qualitative data analysis and data collection techniques through interviews, observation and study of literature . Who become informants in this study were students FISIP UR, Chief Manager and Employee Portal Academic Computer Center at UPT Fisip UR and UR.

From the research conducted, it was found that management at the University of Riau Academic Portal is quite effective because the goals set have been achieved, and the presence of beneficial results.

*Keywords : Effectiveness, Management, Academic Portal.*

**PENDAHULUAN**

**Latar Belakang Masalah**

Globalisasi merupakan sebuah fenomena dimana negara-negara di dunia secara langsung maupun tidak langsung

mengharapkan terjadinya sebuah interaksi antar masyarakat yang jauh lebih efektif dan efisien dibandingkan dengan saat-saat sebelumnya. Di dalam format ini, proses interaksi dan komunikasi

antar negara di dunia akan jauh lebih intens dibandingkan dengan apa yang selama ini terjadi. Merupakan suatu kenyataan bahwa globalisasi telah membuka isolasi batasan antar negara yang selama ini berlaku terutama untuk hal-hal yang berhubungan dengan politik, ekonomi, budaya, pendidikan dan hukum, akibat sedemikian cepat dan akuratnya informasi mengalir dari satu tempat ke tempat lain.

Perubahan metode pelayanan dari system manual ke system digital/online juga disebabkan oleh semakin meningkatnya kuantitas atau jumlah pelanggan/masyarakat yang harus dilayani oleh sebuah institusi. Institusi-institusi yang memberikan pelayanan seperti pemerintah, organisasi di luar pemerintah seperti dunia industri, perbankan dan perguruan tinggi telah berusaha memanfaatkan teknologi informasi tersebut untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada pelanggannya. Institusi-institusi tersebut menyadari bahwa pola pelayanan yang dulu mereka gunakan sudah tidak mungkin lagi diterapkan pada saat ini. Hal ini berhubungan dengan penghematan biaya operasional, penghematan waktu, dan pemberian pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat/pelanggan. Bentuk pelayanan yang sebelumnya mereka berikan hanya melalui sistem manual, sekarang sudah beralih kepada penggunaan teknologi informasi yang cepat dan akurat.

Universitas Riau sebagai universitas terbesar di Riau yang mengelola 10 fakultas dan mempunyai mahasiswa dalam jumlah yang besar merupakan salah

satu universitas yang ada di Indonesia yang telah memanfaatkan teknologi informasi dengan membuat Portal Akademik dalam melayani mahasiswa. Awalnya Universitas Riau menerapkan sistem manual dalam melakukan pengisian Kartu Rencana Studi (KRS), registrasi dan jadwal perkuliahan. Sistem manual tersebut sudah tidak relevan lagi dengan keadaan UR yang semakin berkembang dari waktu ke waktu, karena waktu dan tenaga serta biaya yang diperlukan untuk sistem manual tersebut sangat besar.

Walaupun Universitas Riau telah menerapkan dan menggunakan Portal Akademik dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa, namun seiring berjalan waktu, efektivitas Portal Akademik UR menuai kontroversi dikalangan mahasiswa. Sebagian mahasiswa menilai, pelayanan portal akademik UR masih belum sepenuhnya memuaskan dan sering mengalami gangguan. Rini misalnya, Mahasiswa fisip jurusan Ilmu Komunikasi ini merasa sedikit susah ketika mengakses portal akademik.

Melihat permasalahan di atas, maka penulis mencoba melakukan penelitian tentang **“Efektifitas Pengelolaan Portal Akademik Di Universitas Riau (Studi Kasus di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik)”**

#### **Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka penulis merumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimanakah Efektifitas Pengelolaan Portal

Akademik di Universitas Riau?

2. Apa saja yang menjadi hambatan-hambatan dalam pengelolaan Portal Akademik di Universitas Riau?

### **Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian adalah pernyataan mengenai ruang lingkup dan kegiatan yang dilaksanakan berdasarkan masalah yang telah dirumuskan (Suriasumantri, 1995 : 313).

Tujuan penelitian ini adalah :

- 1) Untuk mengetahui efektifitas pengelolaan Portal Akademik di Universitas Riau.
- 2) Untuk mengetahui hambatan-hambatan dalam pengelolaan Portal Akademik di Universitas Riau.

Sebagai titik tolak atau landasan berpikir dalam menyoroti atau memecahkan masalah perlu adanya pedoman teoritis yang dapat membantu. Untuk itu perlu disusun kerangka teori yang memuat pokok-pokok pikiran yang menggambarkan dari sudut mana masalah dari sudut tersebut disoroti. Menurut Singarimbun (1995 : 37), teori adalah serangkaian konsep, definisi dan preposisi yang saling berkaitan dan bertujuan memberikan gambaran yang sistematis tentang suatu fenomena sosial.

Berdasarkan dari variabel penelitian “Efektivitas Penggunaan Portal Akademik” kemudian diukur dengan mengadopsi teori Moekijat yang dijadikan indikator serta fenomena yang terjadi, maka penulis menjelaskan unsur agar tidak terjadi

kesalahan dalam penafsiran makna. Dalam hal ini, Efektivitas Pengelolaan Portal Akademik ditinjau dari 4 dimensi, yaitu :

1. Tercapainya tujuan
2. Sarana/fasilitas yang mendukung
3. Adanya mamfaat
4. Hasil yang dicapai

### **Metode Penelitian**

#### **Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah kualitatif dengan metode deskriptif. Peneliti berusaha untuk mengungkapkan fakta sesuai dengan kenyataan yang ada tanpa melakukan intervensi terhadap kondisi yang terjadi. Menurut Nazir (2003:54), penelitian deskriptif (*descriptive research*) adalah suatu metode penelitian suatu kelompok manusia, suatu objek, suatu kondisi, dan suatu sistem pemikiran atau suatu kelas peristiwa masa sekarang. John W. Creswell (2002: 1) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif merupakan sebuah proses penyelidikan untuk memahami masalah sosial atau masalah manusia, berdasarkan pada penciptaan gambaran holistik lengkap yang dibentuk dengan kata-kata, melaporkan pandangan informan secara terperinci, dan disusun dalam sebuah latar alamiah. Penelitian kualitatif dengan metode deskriptif adalah suatu jenis penelitian yang bertujuan untuk membuat deskriptif (gambaran) dan hubungan antara fenomena yang diselidiki. Penelitian deskriptif tidak memberikan perlakuan, manipulasi atau perubahan pada variabel-variabel bebas, tetapi

menggambarkan suatu kondisi apa adanya.

### **1. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau dan di UPT Pusat Komputer Universitas Riau yang bertempat di Jln. H.R. Soebrantas Km. 12,5 Simpang baru Kota Pekanbaru. Alasan saya memilih lokasi ini karena sebagaimana yang kita ketahui, Universitas Riau dulunya menerapkan sistem manual untuk melaksanakan kegiatan akademika kampus, namun semenjak tahun 2009 lalu Universitas Riau telah menerapkan sistem online. Karena adanya perubahan sistem tersebut, maka saya tertarik untuk meneliti di FISIP dan di UPT Puskom UR.

### **2. Informan Penelitian**

Informan penelitian ini adalah orang yang memberikan informasi dan kondisi yang berkaitan dengan masalah penelitian (Moleong, 2004: 132). Dalam penelitian ini yang dijadikan informan penelitian antara lain:

- 1). Informan Kunci adalah orang yang mengetahui permasalahan secara mendalam. Adapun yang menjadi informan kunci dalam penelitian ini adalah Kepala pengelola portal akademik di Pusat Komputer UR dan Kepala pengelola portal akademik di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
- 2). Informan pelengkap adalah orang yang dianggap

mengetahui mengenai permasalahan ini walaupun tidak terlibat secara langsung dalam permasalahan ini. Adapun yang menjadi informan pelengkap dalam penelitian ini adalah pegawai yang bertugas mengelola portal akademik di pusat komputer dan di fakultas ilmu sosial dan ilmu politik, dan mahasiswa sebagai pengguna portal akademik.

Untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian ini ditemui informan yaitu:

- 1). Kepala pengelola portal akademik di Pusat Komputer UR (1 orang).
- 2). Pegawai pengelola portal akademik di FISIP UR (1 orang).
- 3). Pegawai yang bertugas mengelola portal akademik di Pusat Komputer UR (1 orang).
- 5). Mahasiswa FISIP sebagai pengguna portal akademik (7 orang).

### **3. Jenis dan Sumber Data**

Sesuai dengan tujuan penelitian yang hendak dicapai maka jenis data yang dikumpulkan adalah :

#### **a. Data Primer**

Adalah data yang diambil secara langsung dari sumber informasi atau informan penelitian melalui wawancara. Dalam hal ini data primer yang dikumpulkan adalah data yang berkaitan dengan kriteria-kriteria untuk mengetahui efektifitas dan faktor-faktor yang mempengaruhi efektifitas penggunaan portal akademik di Universitas Riau.

b. Data Sekunder

Adalah data yang diperoleh untuk melengkapi data primer yang didapatkan, seperti laporan-laporan, literatur-literatur, dan lampiran data-data lain yang dipublikasikan yang mana dapat mendukung dan menjelaskan masalah.

**4. Teknik Pengumpulan Data**

Adapun metode pengumpulan data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah:

a. Wawancara

Adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan tanya jawab secara langsung kepada pihak-pihak yang terkait, dan berhadapan langsung dengan informan atau key informan yang dianggap mengerti mengenai permasalahan yang diteliti.

b. Observasi

Merupakan suatu teknik atau cara mengumpulkan data dengan jalan mengadakan pengamatan secara langsung dan menggunakan pedoman observasi.

c. Studi Kepustakaan

Yaitu pengumpulan data yang diperoleh melalui buku-buku ilmiah yang berkaitan dengan penelitian.

**5. Analisa Data**

Teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis deskriptif kualitatif yang dimana melalui proses wawancara dan pengamatan di lapangan yang selanjutnya di analisa sehingga

menjadi suatu kesatuan yang utuh dan menghasilkan suatu kesimpulan.

**Hasil dan Pembahasan**

Penelitian Ilmiah memerlukan data yang akurat dan disusun dengan metode tertentu. Sistematika penulisan dari sisi bahasa maupun isinya dapat dipertanggungjawabkan keilmiahannya. Dalam penelitian ini dikemukakan beberapa teori yang mendukung sesuai dengan masalah penelitian, sehingga antara teori dengan kenyataan lapangan dapat disesuaikan dalam mengatasi masalah Efektivitas Pengelolaan Portal Akademik di Universitas Riau (Studi Kasus di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik).

Informan penelitian ini adalah :

1. Kepala UPT Puskom Universitas Riau (1 orang)
2. Pegawai UPT Puskom Universitas Riau (1 orang)
3. Pegawai Pusat Komputer FISIP Universitas Riau (1 orang)
4. Mahasiswa FISIP Universitas Riau (7 orang)

Dalam kegiatan wawancara peneliti langsung berhadapan dengan informan sambil melakukan observasi dengan maksud agar data dan informasi yang diberikan benar-benar akurat.

Adapun indikator dari Efektivitas Penelolan Portal Akademik ini adalah : 1). Tercapainya tujuan; 2). Sarana atau fasilitas; 3). Mamfaat; 4). Hasil yang dicapai. Kemudian indikator untuk Faktor, sesuai dengan tujuan akhir dalam penelitian ini adalah untuk

mengetahui Efektivitas Pengelolaan Portal Akademik dan faktor yang mempengaruhinya. Maka untuk mempermudah memahami data, berikut ini disajikan data berdasarkan indikator yang dijabarkan menjadi deskriptor.

A. Efektifitas Pengelolaan Portal Akademik di Universitas Riau (Studi Kasus di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik)

Efektifitas adalah tingkat pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Dalam hal pengelolaan, efektifitas organisasi dapat diartikan sejauhmana suatu organisasi dapat merealisasikan tujuannya. Suatu organisasi semestinya dikelola oleh sumberdaya manusia yang berkompeten dan bertanggungjawab secara terstruktur dengan baik agar pelayanan dapat dijalankan secara maksimal. Oleh sebab itu, Efektifitas Pengelolaan Portal Akademik dapat dilihat sampai sejauhmana tujuannya tercapai, yakni memberikan pelayanan kepada mahasiswa seperti mempermudah mahasiswa dalam pengisian KRS, melihat KHS dan lain sebagainya. Indikator seperti ini dapat dilihat dari :

1. Indikator tercapainya Tujuan

Pusat setiap pembicaraan mengenai efektifitas organisasi adalah pengertian pencapaian tujuan. Kebanyakan rumusan mengenai efektifitas organisasi bergantung pada masalah seberapa berhasilnya suatu organisasi mencapai sasaran yang dinyatakannya atau yang telah ditetapkan oleh organisasi. Dimana apabila kita membaca tentang efektifitas organisasi, maka yang muncul adalah suatu organisasi dikatakan efektif apabila organisasi tersebut dapat mencapai sasaran

yang telah ditetapkan, atau sejauhmana sasaran dan tujuan organisasi tersebut tercapai. Begitu juga yang ingin diketahui tentang kondisi pengelolaan portal akademik di universitas riau ini. Untuk mengetahui bagaimana sesungguhnya kondisi efektifitas pengelolaan portal akademik, maka pada uraian berikut penulis menjelaskan berdasarkan indikator tercapainya tujuan dari portal akademik universitas riau.

Indikator tercapainya tujuan ini bermaksud untuk melihat apakah Portal Akademik ini telah berjalan sesuai tujuannya yakni mempermudah mahasiswa dalam pengisian KRS, mempermudah dalam melihat KHS dan mempercepat proses registrasi bagi mahasiswa. Hal ini juga sudah dikonfirmasi dengan Kepala Pengelola Portal Akademik UPT Puskom Universitas Riau, berikut kutipan hasil wawancaranya:

*“Portal Akademik Universitas Riau merupakan fasilitas yang disediakan oleh universitas dalam memberikan kemudahan kepada mahasiswa untuk melakukan kegiatan-kegiatan akademik seperti, mempermudah dalam menyusun KRS dan mempercepat mahasiswa mengetahui nilai akademiknya. Selain itu, Portal Akademik juga digunakan untuk memberikan pelayanan kepada mahasiswa dan memberikan informasi-informasi akademik kepada mahasiswa melalui aplikasi-aplikasi yang ada dalam Portal Akademik. Peranan Portal Akademik itu*



*sendiri telah memberikan andil yang besar dalam melayani mahasiswa. Mahasiswa tidak perlu lagi bertatap muka dengan para birokrasi kampus dalam mengurus KRS dan melihat Kartu Hasil Studi dan lain sebagainya. Mereka hanya perlu mengakses Portal Akademik melalui internet di berbagai tempat. Dan saya rasa ini sangat membawa perubahan yang signifikan dibandingkan dengan sistem sebelumnya yaitu sistem manual”* **Hasil Wawancara dengan Kepala Pengelola Portal Akademik di UPT Puskom Universitas Riau (20 Februari 2014).**

## 2. Indikator Sarana atau Fasilitas

Suatu sarana atau fasilitas yang telah disediakan dikatakan efektif apabila digunakan dengan maksimal dan memberikan manfaat kepada pihak-pihak yang terkait. Selain itu, sarana atau fasilitas juga efektif apabila mendukung pencapaian tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Dalam rangka mencapai tujuan, Portal Akademik telah dilengkapi dengan sarana/ fasilitas melalui aplikasi-aplikasi yang ada dalam Portal Akademik yang bisa dengan mudah diakses oleh mahasiswa Universitas Riau dengan tujuan memberikan pelayanan yang baik kepada mahasiswa.

*“Portal akademik universitas riau saat ini telah dilengkapi dengan sarana atau fasilitas melalui aplikasi-aplikasi yang ada didalam portal itu sendiri, seperti aplikasi menyusun KRS, melihat KHS, melihat transkrip nilai, dan*

*masih banyak lagi. Aplikasi-aplikasi tersebut telah direncanakan dengan baik dan harus memberikan manfaat kepada pihak-pihak terkait seperti dosen, mahasiswa dan bagi universitas. Salah satu manfaat aplikasi tersebut yaitu sebagai tempat untuk memberikan informasi-informasi akademik kepada mahasiswa yang dibutuhkan dalam proses perkuliahan. Dengan kata lain bahwa aplikasi tersebut bermanfaat sebagai tempat untuk melakukan publikasi. Selain itu, aplikasi-aplikasi tersebut juga mempermudah pihak universitas untuk memngumpulkan data mahasiswa di setiap departemen dan fakultas”* **Hasil Wawancara dengan Kepala Pengelola Portal Akademik Di UPT Puskom UR (20 Februari 2014).**

## 3. Indikator Manfaat

Salah satu indikator yang paling penting dalam menentukan tingkat efektifitas adalah mengetahui manfaat yang diperoleh setelah program tersebut diterapkan atau dilaksanakan. Dalam mengetahui manfaat Portal Akademik dapat dilihat dari dua sisi yaitu manfaat yang diperoleh mahasiswa dan manfaat bagi Universitas Riau.

- Mamfaat Portal Akademik bagi Mahasiswa :

### a. Mamfaat Biaya

Portal Akademik Universitas Sumatera Riau bermanfaat dari segi biaya apabila penerapan Portal Akademik tersebut menghemat biaya yang dikeluarkan mahasiswa dalam menyusun Kartu Rencana Studi,

melihat hasil studi dan melakukan kegiatan akademik lainnya.

*“Dengan adanya perubahan pengisian KRS dari sistem manual ke sistem online, saya rasa lebih memberikan mamfaat kepada mahasiswa, salah satunya mamfaat biaya. Mahasiswa tidak perlu stand by pergi ke warnet untuk mengisi KRS, karena pengisian KRS bisa dilakukan dikos ataupun dirumah menggunakan labtop dan modem. Bahkan bisa dilakukan melalui Handphone Seluler (HP). Dan saya rasa itu lebih hemat”* **Hasil Wawancara dengan Mahasiswi Hubungan Internasional Fisip UR (26 Februari 2014).**

b. Kenyamanan

Portal Akademik Universitas Riau memberikan kenyamanan kepada mahasiswa apabila Portal Akademik tersebut bisa diakses dan dibuka dimanapun, prosesnya cepat, biaya murah dan sebagainya.

*“Saya lebih nyaman menggunakan sistem portal dari pada sistem manual. Alasannya selain karena memberikan banyak mamfaat seperti menghemat biaya, waktu dan tempat, juga menjamin kerahasiaan data. Hanya mahasiswa yang bersangkutan yang bisa mengakses data-datanya sesuai dengan password yang telah diatur sedemikian rupa”* **Hasil Wawancara dengan salah satu Senior Administrasi Negara Fisip UR (26 Februari 2014).**

#### 4. Indikator Hasil

Salah satu indikator dalam menentukan efektifitas adalah melihat hasil atau dampak dari pelaksanaan suatu proram/kegiatan. Hal ini penting karena suatu program tidak perlu dilanjutkan apabila tidak memberikan hasil kepada pihak-pihak yang terlibat dalam progam tersebut.

Portal Akademik juga dikatakan efektif apabila memberikan hasil kepada mahasiswa sebagai pengguna utama dan memberikan hasil kepada Universitas Riau sebagai lembaga yang memanfaatkan Portal Akademik dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa.

*“Hasil yang dperoleh setelah penerapan Portal Akademik yaitu pihak fakultas bisa dengan mudah mengatur jadwal kuliah dan menyesuaikan jumlah mahasiswa dengan kapasitas ruangan yang ada. Saya rasa hal ini sangat penting, karena ruangan kuliah yang terbatas disebabkan oleh mahasiswa yang semakin banyak. Dengan demikian, maka proses belajar mengajar tidak akan terganggu dikemudian hari karena waktu dan tempat yang tumpah tindih. Hasil lain yang diperoleh adalah ketika pelaksanaan ujian semester, jadwal dan ruangan ujian dapat dengan mudah ditentukan karena data mahasiswa yang mengambil suatu mata kuliah telah tersedia sebelumnya”.* **Hasil Wawancara dengan Pegawai pengelola Puskom Fisip UR (20 Februari 2014).**



**B. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pengelolaan Portal Akademik di Universitas Riau (Studi Kasus di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik)**

Untuk melihat faktor-faktor yang mempengaruhi efektifitas suatu organisasi, tidak sedikit pendapat yang mengemukakan faktor-faktor yang mempengaruhi efektifitas baik secara langsung maupun secara tidak langsung. Menurut Steers kerangka kerja yang dipakai dalam empat variabel yang berhubungan dengan efektifitas yaitu : faktor organisasi, lingkungan, pekerja, serta kebijakan.

Jadi berdasarkan pendapat di atas dapat diketahui bahwa sedikitnya terdapat empat faktor yang mempengaruhi efektifitas suatu pengelolaan yaitu faktor organisasi, faktor lingkungan, faktor pekerja dan faktor kebijakan. Dalam penelitian ini penulis mengambil dua faktor yang mempengaruhi efektifitas pengelolaan, yaitu : 1). Faktor organisasi dan 2). Faktor pekerja. Hal ini disebabkan faktor pengelolaan merupakan bagian dari organisasi dan faktor lingkungan merupakan bagian dari faktor pekerja.

**Kesimpulan dan Saran**

**A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan mengenai pengelolaan portal akademik di universitas riau (studi kasus di fakultas ilmu sosial dan ilmu politik), maka pada bab ini dapat dikemukakan beberapa kesimpulan yaitu :

1. Berdasarkan hasil penelitian dilapangan mengenai efektifitas pengelolaan portal akademik di universitas riau (studi kasus di fakultas ilmu sosial dan ilmu politik) dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa dinilai sudah cukup efektif. Hal ini dapat dilihat dari tercapainya tujuan penggunaan portal itu sendiri yang dirasa dapat memberikan kemudahan dan mamfaat bagi mahasiswa. Adapun hal yang mempersulitkan efektifitas pengelolaan portal akademik yaitu masih kurangnya sarana/fasilitas yang tersedia di dalam portal kademik yang masih dikategorikan belum efektif. Hal ini tentu akan mengakibatkan kurang efektifnya pengelolaan portak akademik di universitas riau yang belum berjalan dengan sempurna ataupun dengan baik.
2. Dalam menjalankan efektifitas pengelolaan portal akademik di universitas riau (studi kasus di fakultas ilmu sosial dan ilmu politik), terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi kegiatan ini. Adapun yang mempengaruhi atau yang menjadi hambatan dalam kegiatan ini adalah faktor organisasi yang terdiri dari belum efektifnya sosialisasi penggunaan portal, adanya kendala teknis seperti sistem jaringan, dan kendala non teknis dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa.

**B. Saran**

Setelah memperlihatkan hasil-hasil dari penelitian ini, maka

ada beberapa saran yang peneliti berikan dalam rangka meningkatkan efektifitas pengelolaan portal akademik di universitas riau (studi kasus di fakultas ilmu sosial dan ilmu politik), adapun saran tersebut adalah sebagai berikut :

1. Pihak UPT Pusat Komputer Universitas Riau selaku yang merancang portal akademik hendaknya mengintegrasikan sistem portal secara keseluruhan. Mengintegrasikan sarana/aplikasi untuk seluruh kegiatan akademis mahasiswa. Artinya portal bukan hanya untuk mengisi KRS, diharapkan juga untuk mengakses data-data akademis, seperti KKN, akan lebih baik lagi kalau mahasiswa bisa mendaftar KKN di portal, daftar wisuda di portal, dll. Jadi semua yang berhubungan dengan akademis itu bisa melalui portal.
2. Pihak UPT Pusat Komputer Universitas Riau hendaknya memberikan informasi yang jelas tentang sosialisasi tata cara penggunaan portal akademik kepada seluruh mahasiswa. Contohnya pada saat PKA (Pengenalan Kegiatan Akademis) untuk mahasiswa baru bisa digunakan untuk sosialisasi penggunaan portal akademik, sehingga pengelolaan portal terlaksana dengan baik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Akadun. 2009. *Teknologi Informasi Administrasi*. Bandung. Alfabeta.
- Barata, Atep Adya. 2004. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta. Gramedia.
- Boediono B. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta. Rineka Cipta.
- Indrajit, Richardus Eko. 2002. *Electronic Government, Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta, Penerbit Andi.
- Indrajit, Richardus Eko, 2005. *E-Government in action*, Yogyakarta, Penerbit Andi
- Lembaga Administrasi Negara. 2006. *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Jakarta. LAN RI.
- Komaruddin, 1994, *Ensiklopedia Manajemen*, Jakarta. Bumi Aksara.
- Moenir. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta. Bumi Aksara.
- Mulyasa, 2002, *Manajemen Berbasis Sekolah*, Bandung, Remaja Rosdakarya.
- Moekijat 1995. *Perencanaan dan Pengembangan Karir Pegawai*, Cetakan Ketiga, Bandung, Penerbit Remaja Rosdakarya.
- Moekijat. 2002. *Dasar-Dasar Motivasi*, Pionir Jaya, Bandung.
- Putra, Fadillah, 2003 " *Paradigma Kritis dalam Studi Kebijakan Publik* " Yogyakarta, Penerbit Andi.

- Ratminto, Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta. Pustaka Belajar.
- Sinambela Poltak, Lijan. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik (toei kebijakan dan implementasi)*. Jakarta. Bumi Aksara.
- Sutopo dan Adi Suryanto, 2009, *Pelayanan Prima*, Jakarta. LAN-RI.
- Steers, Richard. M. 1985. *Efektivitas Organisasi*. Jakarta, Erlangga.
- Steers, Richard.M, 1985, *Efektivitas Organisasi*, cetakan II, Jakarta, Erlangga.
- Siagian, Sondang P, 2002 ” *Organisasi, Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*” Jakarta, Bumi Aksara.
- Siagian, Sondang P. 2005. *Manajemen Stratejik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Siagian, Sondang P. 2006. *Filsafat Administrasi*. Jakarta. Bumi Aksara.
- Sumber Lain :**  
Keputusan Rektor Universitas Riau  
Nomor : 55/J19/AK/2003  
tentang Peraturan Akademik  
Universitas Riau.  
<http://www.unri.ac.id>